



5005

ΕΦΗΜΕΡΙΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ

ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

ΤΕΥΧΟΣ ΠΡΩΤΟ **Αρ. Φύλλου 277**

18 Νοεμβρίου 2002

ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

ΠΡΑΞΗ ΔΙΟΙΚΗΤΗ ΑΡΙΘΜ. 2501/31.10.2002

Ενημέρωση των συναλλασσομένων με τα πιστωτικά ιδρύματα για τους όρους που διέπουν τις συναλλαγές τους.

Ο ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ
ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

Αφού έλαβε υπόψη:

α) τις διατάξεις του Καταστατικού της Τράπεζας της Ελλάδος και ειδικότερα το άρθρο 55Α, όπως ισχύει,

β) το άρθρο 1 του Ν. 1266/82 «Οργανα ασκήσεως της νομισματικής, πιστωτικής και συναλλαγματικής πολιτικής και άλλες διατάξεις», σε συνδυασμό με το άρθρο 12 του Ν. 2548/97,

γ) τα άρθρα 13 παράγρ. 5 και 18 παράγρ. 5 εδ. πρώτο του Ν. 2076/92 «Ανάληψη και άσκηση δραστηριότητας πιστωτικών ιδρυμάτων και άλλες συναφείς διατάξεις», όπως ισχύουν,

δ) το Ν. 2396/1996 «Επενδυτικές υπηρεσίες στο τομέα των κινητών αξιών κλπ» και την Υπουργική Απόφαση 12263/Β/500/24.4.97 «Κώδικας δεοντολογίας επιχειρήσεων παροχής Επενδυτικών Υπηρεσιών», όπως ισχύουν,

ε) την ΠΔ /ΤΕ 1969/8.8.91, όπως ισχύει,

στ) την Εγκύκλιο Διοίκησης της Τράπεζας της Ελλάδος 21/24.10.95,

ζ) το Π.Δ. 33/2000, «Προσαρμογή της Ελληνικής νομοθεσίας προς την Οδηγία 97/5/ΕΚ της 27.1.97 για τις διασυνοριακές μεταφορές πιστώσεων», σε συνδυασμό προς τον Κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 2560/2001 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με τις διασυνοριακές πληρωμές σε ευρώ,

η) την παράγραφο 2 του κεφαλαίου ΙΙΙ της ΠΔ/ΤΕ 2485/31.1.2002 σχετικά με την ενημέρωση των συναλλασσομένων από τις εταιρείες παροχής πιστώσεων που λειτουργούν στην Ελλάδα,

θ) τη σκοπιμότητα συμπλήρωσης των διατάξεων που αφορούν τη διαφάνεια των συναλλαγών καθώς και κωδικοποίησης των σχετικών διατάξεων σε ενιαίο κείμενο, αποφάσισε:

Να τροποποιήσει και κωδικοποιήσει τις διατάξεις που αφορούν την ενημέρωση των συναλλασσομένων με τα πιστωτικά ιδρύματα, ως ακολούθως:

Α. ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ

Τα πιστωτικά ιδρύματα που λειτουργούν στην Ελλάδα οφείλουν:

- Να ενημερώνουν κατάλληλα τους συναλλασσόμενους για τη φύση και τα χαρακτηριστικά των προσφερομένων προϊόντων και υπηρεσιών και εν γένει για τους όρους και τις προϋποθέσεις που διέπουν τις τραπεζικές συναλλαγές.
- Να παρέχουν περιοδική έγγραφη ενημέρωση στους συναλλασσόμενους κατά τη διάρκεια ισχύος και λειτουργίας των συμβάσεων για τον τρόπο εφαρμογής των όρων που έχουν συμφωνηθεί.
- Να ανταποκρίνονται εντός ευλόγου χρονικού διαστήματος σε αιτήματα συναλλασσομένων για την παροχή πληροφοριών και διευκρινίσεων σχετικά με την εφαρμογή των συμβατικών όρων.
- Να διαθέτουν ειδική υπηρεσιακή μονάδα για την εξέταση παραπόνων ή καταγγελιών πελατών.
- Να μεριμνούν για την κατάλληλη εκπαίδευση των υπαλλήλων που είναι επιφορτισμένοι με την παροχή εξειδικευμένων πληροφοριών προς το συναλλακτικό κοινό.
- Να διαμορφώνουν το περιεχόμενο των διαφημίσεών τους σύμφωνα και με τους βασικούς κανόνες διαφάνειας της παρούσας Πράξης.
- Να διαμορφώνουν τα επιτόκια στο πλαίσιο της αρχής της ανοικτής αγοράς και του ελεύθερου ανταγωνισμού, συνεκτιμώντας τους κατά περίπτωση αναλαμβανόμενους κινδύνους, και λαμβάνοντας υπόψη ενδεχόμενες μεταβολές στις χρηματοοικονομικές συνθήκες καθώς και στοιχεία και πληροφορίες, τις οποίες οι αντισυμβαλλόμενοι οφείλουν να παρέχουν με ακρίβεια για το σκοπό αυτό.

Β. ΕΛΑΧΙΣΤΗ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ

Σύμφωνα με τις ως άνω γενικές αρχές τα πιστωτικά ιδρύματα οφείλουν να παρέχουν κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα στοιχεία και πληροφορίες, ώστε οι συναλλασσόμενοι με αυτά να σχηματίζουν πριν από τη σύναψη της σύμβασης σαφή εικόνα για τις παρεχόμενες υπηρεσίες και προϊόντα, όταν αυτά δεν αποτελούν αντικείμενο εξατομικευμένης διαπραγμάτευσης :

1. Καταθέσεις

α) Το ύψος του επιτοκίου ή των επιτοκίων που εφαρμόζονται ανάλογα με τη διάρκεια και το ποσό της κατάθεσης.

β) Το χρόνο έναρξης και λήξης της τοκοφορίας.

γ) Τη χρονική βάση υπολογισμού των τόκων (αριθμός ημερών έτους και μήνα).

δ) Τις ημερομηνίες λογισμού των τόκων της κατάθεσης και την αντίστοιχη ετήσια πραγματική (effective) απόδοση.

ε) Τυχόν πρόσθετους όρους και προϋποθέσεις (πχ. ελάχιστο όριο της κατάθεσης ή του μέσου υπολοίπου κατάθεσης, όροι πρόωρης απόδοσης κλπ.).

στ) Τους φόρους επί των τόκων, τις προμήθειες και τυχόν έξοδα με τα οποία επιβαρύνονται οι καταθέτες για την τήρηση και κίνηση των λογαριασμών (έκδοση επιταγών, πάγιες εντολές χρέωσης των λογαριασμών, μεταφορές ποσών μεταξύ λογαριασμών του ίδιου δικαιούχου κλπ.).

Σε ό,τι αφορά τα σύνθετα τραπεζικά προϊόντα, των οποίων η απόδοση προσδιορίζεται βάσει στοιχείων και δεικτών και τα οποία προσιδιάζουν στο χαρακτήρα των επενδυτικών προϊόντων, η ενημέρωση των συναλλασσομένων πρέπει να περιλαμβάνει ειδικές πληροφορίες, ούτως ώστε να διευκολύνεται η συγκρισιμότητα των προϊόντων αυτών με ομοειδή, αμιγώς καταθετικά ή αμιγώς επενδυτικά προϊόντα, καθώς και η κατανόηση της αναμενόμενης απόδοσης και των πιθανών κινδύνων.

Ειδικότερα, για τη διευκόλυνση της κατανόησης και συγκρισιμότητας των παραπάνω προϊόντων, τα πιστωτικά ιδρύματα οφείλουν να προβαίνουν σε:

- αναγωγή του ποσοστού απόδοσης σε ετήσια βάση κατά το χρόνο της επένδυσης, ανεξάρτητα από το χρονικό ορίζοντα της τοποθέτησης

- σαφή και αναλυτική περιγραφή των παραγόντων που προσδιορίζουν την απόδοση των προϊόντων με εναλλακτικές παραδοχές ως προς τις κύριες συνιστώσες του προϊόντος (δείκτες χρηματιστηρίων, εξέλιξη συναλλαγματικής ισοτιμίας κλπ), παραθέτοντας δύο τουλάχιστον αντιπροσωπευτικά παραδείγματα.

2. Χορηγήσεις

Ως προς τις χορηγήσεις η ελάχιστη ενημέρωση αφορά:

α) i) Το ύψος των βασικών επιτοκίων χορηγήσεων, στα οποία συμπεριλαμβάνονται όλες οι τυχόν χρηματοοικονομικές επιβαρύνσεις των πιστωτικών ιδρυμάτων, και το ύψος του περιθωρίου επιτοκίου (spread), όπου αυτό εφαρμόζεται. Επί πλέον αναφέρονται χωριστά οι ειδικές εισφορές, οι φόροι και τα τέλη που προβλέπονται από την ισχύουσα νομοθεσία (είδος και ποσό ή ποσοστό).

ii) Την έναρξη και την περίοδο εκτοκισμού των δανείων, συμπεριλαμβανομένης και της πληροφόρησης για την τυχόν παρεχόμενη περίοδο χάριτος.

iii) Τη χρονική βάση υπολογισμού των τόκων (αριθμός ημερών έτους και μήνα)

iv) Σε περιπτώσεις δανειακών συμβάσεων με κυμαινόμενο επιτόκιο, το γενικό επιτόκιο αναφοράς, σαφώς προσδιοριζόμενο με βάση τα ισχύοντα επιτόκια των χρηματαγορών, τις περιόδους ισχύος του, καθώς και πληροφόρηση σχετικά με βασικούς παράγοντες, η ενδεχόμενη μεταβολή των οποίων θα επηρεάσει το συνολικό κόστος του αντίστοιχου δανείου (όπως π.χ. παρεμβατικά επιτόκια Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας).

v) Κατά τη σύναψη ιδίως στεγαστικών και καταναλωτικών δανείων σταθερού επιτοκίου, την ανάλυση καταβολής των δόσεων κατά κεφάλαιο, τόκους και λοιπές επιβαρύνσεις για την περίοδο ισχύος του σταθερού επιτοκίου.

vi) Αναλυτικά το ύψος των αμοιβών για τυχόν παρεχόμενες ειδικές υπηρεσίες, εφάπαξ δαπανών, καθώς και των εξόδων υπέρ τρίτων που εισπράττουν.

vii) Το ύψος του επιτοκίου υπερημερίας και τον τρόπο υπολογισμού των τόκων (περιλαμβανομένης της έναρξης εφαρμογής του επιτοκίου υπερημερίας, της βάσης υπολογισμού του, καθώς και της περιόδου εκτοκισμού και ανατοκισμού).

viii) Τους όρους και τις σχετικές επιβαρύνσεις στις περιπτώσεις τυχόν υπέρβασης από τους δανειοδοτούμενους των συμβατικών ορίων χρηματοδότησης.

ix) Τις προϋποθέσεις και τους όρους πρόωρης εξόφλησης ή μετατροπής των όρων του δανείου, καθώς και τις επιβαρύνσεις, όπου αυτές επιτρέπονται, και τον τρόπο υπολογισμού τους.

x) Ενημέρωση σχετικά με τον κίνδυνο από ενδεχόμενη διακύμανση της συναλλαγματικής ισοτιμίας στην περίπτωση δανείων σε συνάλλαγμα ή με ρήτρα συναλλάγματος.

xi) Τη δυνατότητα και το κόστος χρησιμοποίησης τεχνικών κάλυψης του κινδύνου από την ενδεχόμενη μεταβολή της συναλλαγματικής ισοτιμίας ή και των επιτοκίων.

xii) Τυχόν υποχρέωση του δανειολήπτη για άνοιγμα καταθετικού τραπεζικού λογαριασμού στο πιστωτικό ίδρυμα που χορηγεί το δάνειο ή την πίστωση.

β) Στις συμβάσεις καταναλωτικών δανείων ή πιστώσεων, οι οποίες συνδέονται με την εκτέλεση αντίστοιχων συμβάσεων πώλησης ειδών ή παροχής υπηρεσιών από επιχειρήσεις συμβεβλημένες με πιστωτικά ιδρύματα, προσδιορίζονται με σαφήνεια οι προϋποθέσεις για την έναρξη του εκτοκισμού και των λοιπών αποτελεσμάτων των εν λόγω συμβάσεων δανείων ή πιστώσεων και αναφέρονται τυχόν εμπεριεχόμενες έμμεσες επιβαρύνσεις. Η ολοκλήρωση της διαδικασίας σύναψης των εν λόγω δανείων ή πιστώσεων πρέπει να πραγματοποιείται εντός των τραπεζών. Η έναρξη εκτοκισμού δεν θα προηγείται σε καμία περίπτωση της εκταμίευσης του δανείου.

Όταν στάδια των τραπεζικών συναλλαγών της παρούσας παραγράφου (2) πραγματοποιούνται εκτός τραπεζικών καταστημάτων, τα πιστωτικά ιδρύματα πρέπει να ενημερώνουν για το είδος της συμβατικής σχέσης που διέπει την τράπεζα με την συνεργαζόμενη επιχείρηση και τα εξ αυτής απορρέοντα δικαιώματα των συναλλασσομένων. Τα πιστωτικά ιδρύματα οφείλουν να επιλέγουν κατάλληλα πρόσωπα για τη διενέργεια της σχετικής ενημέρωσης των συναλλασσομένων.

3. Λοιπές εργασίες

Τα πιστωτικά ιδρύματα ανακοινώνουν αναλυτικά το ύψος των προμηθειών για τις λοιπές, εκτός χορηγήσεων ή καταθέσεων, πάσης φύσεως εργασίες τους, το οποίο δύναται να είναι σταθερό ή να προσδιορίζεται μεταξύ ενός ελάχιστου και ενός μέγιστου ορίου. Επίσης ανακοινώνουν αναλυτικά το ύψος των αμοιβών για παροχή υπηρεσιών και εξόδων υπέρ τρίτων.

4. Ειδικά θέματα

α. Πιστωτικές κάρτες

Η ενημέρωση των κατόχων πιστωτικών καρτών πρέπει να καλύπτει και τις περιπτώσεις κλοπής ή απώλειας της κάρτας. Για το σκοπό αυτό, εκτός των στοιχείων που αφορούν το επιτόκιο, την ετήσια συνδρομή, τον τρόπο και την περίοδο εκτοκισμού του ανεξόφλητου υπολοίπου και λοιπά τυχόν έξοδα και προμήθειες, καθώς και τη χρησιμοποιούμενη μέθοδο για τον προσδιορισμό της συναλλαγ-

ματικής ισοτιμίας προκειμένου περί συναλλαγών σε συνάλλαγμα, πρέπει να γνωστοποιούνται στους κατόχους της κάρτας οι ιδιαίτεροι όροι και προϋποθέσεις που προσδιορίζουν την ευθύνη τόσο του εκδότη, όσο και του κατόχου της κάρτας, ο τρόπος γνωστοποίησης στον εκδότη της κλοπής ή απώλειας κλπ.

β. Παράγωγα προϊόντα

Τα πιστωτικά ιδρύματα ενημερώνουν για τα βασικά χαρακτηριστικά των παραγώγων προϊόντων που διαθέτουν για ίδιο λογαριασμό ή για λογαριασμό τρίτων, θέτοντας στη διάθεση των συναλλασσομένων την αναγκαία πληροφόρηση για την κατανόηση του οφέλους και των κινδύνων που αναλαμβάνουν και των πιθανών ζημιογόνων επιπτώσεων από την αιφνίδια μεταβολή της αξίας τους, είτε ως μεμονωμένων πράξεων είτε σε συνδυασμό με άλλες (πχ. χορήγηση συμπληρωματικής πίστωσης για την εκπλήρωση αναληφθεισών υποχρεώσεων).

γ. Νομική θέση και δικαιώματα συναλλασσομένων

Τα πιστωτικά ιδρύματα οφείλουν επίσης να παρέχουν ενημέρωση για τη νομική θέση και τα δικαιώματα των συναλλασσομένων, ιδίως στην περίπτωση κατοχής εκ μέρους των πιστωτικών ιδρυμάτων τίτλων (π.χ. συμφωνίες πώλησης με επαναγορά) και λοιπών αξιών των συναλλασσομένων, είτε αυτή προκύπτει από καταθέσεις, είτε από επενδυτικά ή σύνθετα προϊόντα.

Η ενημέρωση αυτή αφορά και την κάλυψη από το Ταμείο Εγγύησης Καταθέσεων (Τ.Ε.Κ.).

Γ. ΤΡΟΠΟΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ

Τα πιστωτικά ιδρύματα ενημερώνουν τους συναλλασσόμενους, κατ'ελάχιστον, ως ακολούθως:

1. Γενικοί όροι

α) (i) Διαθέτουν στους χώρους των συναλλαγών ενημερωτικά φυλλάδια τα οποία περιέχουν πληροφορίες που αφορούν στα κύρια προϊόντα και υπηρεσίες που προσφέρουν περιλαμβανομένων του βασικού ή του επιτοκίου αναφοράς προκειμένου περί χορηγήσεων, των προμηθειών, αμοιβών, εφάπαξ δαπανών, εξόδων υπέρ τρίτων, καθώς και των φόρων - τελών και (ii) αναρτούν σε εμφανή θέση, με ευκρινή και ευανάγνωστα στοιχεία, πίνακα των προμηθειών που ισχύουν για τις εν λόγω υπηρεσίες, καθώς και πίνακα τιμών συναλλάγματος / ξένων τραπεζογραμματίων, με παραπομπή σε σχετικό πίνακα προμηθειών, εφόσον εισπράττονται προμήθειες.

β) Ανακοινώνουν δια του τύπου τα βασικά επιτόκια χορηγήσεων, για το οποία ισχύει η υποχρέωση αναγγελίας στην Τράπεζα της Ελλάδος (ΠΔ/ΤΕ 2496/28.5.2002).

γ) Οφείλουν να γνωστοποιούν στους συναλλασσόμενους, πριν από τη σύναψη της σύμβασης, όλους τους όρους που διέπουν τη μεταξύ τους σχέση και να τους παρέχουν πλήρες αντίγραφο μετά τη σύναψή της.

δ) Χορηγούν στους πελάτες τους παραστατικά συναλλαγών, καθώς και ανάλυση των καταβολών που πραγματοποιούν οι συναλλασσόμενοι σε εκπλήρωση των υποχρεώσεών τους από τόκους, προμήθειες, εφάπαξ δαπάνες, λοιπά έξοδα και φόρους - τέλη. Η ανάλυση αυτή παρέχεται το αργότερο με την επόμενη της συναλλαγής περιοδική ενημέρωση.

ε) Στην περίπτωση μονομερούς τροποποίησης των όρων των συμβάσεων, όπου αυτή επιτρέπεται, γνωστοποιούν στους αντισυμβαλλόμενους τις σχετικές μεταβολές των αρχικών όρων είτε με γενική είτε με εξατομικευμένη ενημέρωση και προαναγγέλλουν και στις δύο περιπτώσεις την ημερομηνία έναρξης εφαρμογής των νέων όρων. Παρέχεται προθεσμία τουλάχιστον 30 ημερών για την αποδοχή των όρων ή την καταγγελία της σύμβασης, βάσει των σχετικών όρων της σύμβασης που θα πρέπει να έχουν διατυπωθεί με τρόπο σαφή και κατανοητό.

2. Περιοδική ενημέρωση

α) Καταθέσεις: Παρέχεται ενημέρωση τουλάχιστον κάθε 3μηνο για τα στοιχεία (α) και (στ) του Κεφ. Β, παράγρ. 1, καθώς και για το υπόλοιπο του λογαριασμού, εκτός εάν δεν υπάρχει κίνηση του λογαριασμού, οπότε η ενημέρωση παρέχεται ανά 6μηνο.

Στις καταθέσεις ταμιευτηρίου για τις οποίες χορηγείται βιβλιάριο, η ενημέρωση παρέχεται με την προσκόμιση του βιβλιαρίου. Για τις πωλήσεις τίτλων με συμφωνία επαναγοράς (Repos) και τις καταθέσεις προθεσμίας η ενημέρωση γίνεται κατά τη διενέργεια της συναλλαγής.

β) Χορηγήσεις: Παρέχεται ενημέρωση ως προς την εξέλιξη των ληξιπρόθεσμων οφειλών, των τόκων και λοιπών επιβαρύνσεων, καθώς και ως προς κάθε μεταβολή του επιτοκίου, όπου αυτή επιτρέπεται. Η ενημέρωση παρέχεται τουλάχιστον κάθε τρίμηνο, εκτός εάν η περίοδος εξυπηρέτησης του δανείου είναι μεγαλύτερη ή υπάρχει εκ των προτέρων συμφωνία για συχνότερη ενημέρωση.

Στις περιπτώσεις χορήγησης πιστώσεων μέσω πιστωτικών καρτών, η παρεχόμενη με τους μηνιαίους λογαριασμούς ενημέρωση περιλαμβάνει και το ποσό της ελάχιστης καταβολής.

3. Ενημέρωση κατόπιν αιτήματος

α) Τα πιστωτικά ιδρύματα παρέχουν κατά τη διάρκεια ισχύος των συμφωνιών καταθέσεων, δανείων και πιστώσεων, κατόπιν σχετικών αιτημάτων των συναλλασσομένων πληροφορίες που ενδεχομένως δεν καλύπτονται από την περιοδική ενημέρωσή τους σύμφωνα με τις διατάξεις της παρούσας εντός ευλόγου διαστήματος, ανάλογα με τον απαιτούμενο βαθμό έρευνας για την παροχή των πληροφοριών, το οποίο σε κάθε περίπτωση δεν μπορεί να υπερβαίνει το κατά την παράγρ. 3 του άρθρου 47 του Ν. 2873/2000 όπως ισχύει, όριο.

Ακόμη προσδιορίζουν τους παράγοντες που διαμορφώνουν το συνολικό υπόλοιπο των καταθέσεων και των υποχρεώσεων των συναλλασσομένων με σαφή διάκριση τόσο των τόκων και λοιπών επιβαρύνσεων που συμπεριλαμβάνονται στα προς εκτοκισμό υπόλοιπα, όσο και των λοιπών εξόδων που έχουν συμφωνηθεί.

β) Τα πιστωτικά ιδρύματα ενημερώνουν αναλυτικά τους συναλλασσόμενους για τα έξοδα που συνεπάγεται η εφαρμογή των διατάξεων της παρούσας παραγράφου (3). Το ύψος του ποσού και ο τρόπος καταβολής του προσδιορίζονται, κατ' εύλογη κρίση, από τα πιστωτικά ιδρύματα, συνεκτιμωμένου και του είδους της συναλλαγής.

4. Ειδικές Περιπτώσεις

α) Επίσης, τα πιστωτικά ιδρύματα οφείλουν, ανεξάρτητα από την υποβολή σχετικού αιτήματος, να παρέχουν αναλυτική ενημέρωση στους δανειζόμενους ως προς το ύψος των οφειλών τους (κεφάλαιο, τόκους και πάσης φύσεως επιβαρύνσεις) εντός 30 ημερών από την περιέλευσή τους σε υπερημερία.

β) Κατ' αναλογία με τα ισχύοντα για τους οφειλέτες, τα πιστωτικά ιδρύματα ενημερώνουν κατά την κατάρτιση

των σχετικών συμβάσεων τους εγγυητές των δανείων και πιστώσεων για τις υποχρεώσεις που αναλαμβάνουν. Κατά την περιέλευση των οφειλετών σε υπερημερία η ενημέρωση των εγγυητών γίνεται σύμφωνα με την ως άνω παράγραφο 4α.

γ) Τα πιστωτικά ιδρύματα έχουν δυνατότητα επιλογής του τρόπου ενημέρωσης των συναλλασσομένων που κατά τεκμήριο διαθέτουν επαρκή εμπειρία (πχ. κατηγορίες θεσμικών επενδυτών).

δ) Ειδικά στις περιπτώσεις διασυνοριακών μεταφορών πιστώσεων, όπως αυτές προσδιορίζονται στο Προεδρικό Διάταγμα 33/2000, εφαρμόζονται οι ειδικές διατάξεις του ως άνω Π.Δ. σε συνδυασμό προς τις διατάξεις του Κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2560/2001 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με τις διασυνοριακές πληρωμές σε ευρώ, τόσο ως προς τα θέματα της πληροφόρησης των συναλλασσομένων όσο και ως προς την επίλυση των διαφορών που τυχόν προκύπτουν κατά την εκτέλεση των εν λόγω συναλλαγών.

5. Διαφημίσεις

Οι διαφημίσεις χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και προϊόντων, και η εν γένει προώθηση των προϊόντων και υπηρεσιών, ανεξάρτητα από το μέσο πληροφόρησης (ηλεκτρονικό, διαδίκτυο, έντυπο, τηλεφωνικά) μέσω του οποίου διενεργούνται, πρέπει κατά τους ισχύοντες κανόνες (π.χ. Ν. 2076/92, άρθρο 13, παράγρ. 5 και Ν. 2251/94, άρθρο 9) να διατυπώνονται με τρόπο σαφή και κατανοητό, να είναι αληθείς και όχι παραπλανητικές και να ανταποκρίνονται στα βασικά στοιχεία ενημέρωσης των συναλλασσομένων, σύμφωνα με την παρούσα Πράξη.

Δ. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΚΑΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

1. Τα πιστωτικά ιδρύματα θα επιλαμβάνονται της εξέτασης παραπόνων πελατών για όλα τα προϊόντα και υπηρεσίες που προσφέρουν, μέσω της ειδικής υπηρεσίας που οφείλουν να έχουν συστήσει για το σκοπό αυτό. Η διαδικασία υποβολής παραπόνων ή εξέτασης διαφορών γνωστοποιείται στους συναλλασσομένους με τρόπο σαφή και κατανοητό σύμφωνα με τις σχετικές ρυθμίσεις της παραγράφου 1, του κεφαλαίου Γ, της Πράξης αυτής.

Το αποτέλεσμα της εξέτασης και η σχετική θέση της τράπεζας γνωστοποιείται στους συναλλασσόμενους εντός 45 ημερών από τη λήψη των καταγγελιών.

2. Εντός μηνός από τη λήξη κάθε ημερολογιακού έτους τα πιστωτικά ιδρύματα γνωστοποιούν στην Τράπεζα της Ελλάδος το συνολικό αριθμό των παραπόνων που έχουν υποβληθεί, κατά την ακόλουθη ανάλυση:

- αριθμός παραπόνων κατά κατηγορία (δάνεια, καταθέσεις, επενδυτικά προϊόντα),
- μέσος χρόνος απάντησης (με αναφορά ελάχιστου και μέγιστου χρόνου),
- αριθμός περιπτώσεων η εξέταση των οποίων βρίσκεται σε εξέλιξη.

Ε. ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕΣΩ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ

Για τις διενεργούμενες μέσω του Διαδικτύου τραπεζικές συναλλαγές, τα πιστωτικά ιδρύματα θα διαμορφώνουν τη μορφή της πληροφόρησης με τρόπο που θα επιτυγχάνεται ο σκοπός της παρούσας Πράξης, είτε με την άμεση γνωστοποίηση στο Διαδίκτυο των σχετικών στοιχείων είτε με παραπομπή σε εναλλακτικό τρόπο παροχής της σχετικής πληροφόρησης (αρμόδιος υπάλληλος, διεύθυνση, αριθμός τηλ.) σε επίπεδο καταστήματος. Επιπλέον θα παρέχονται : α) στοιχεία της ταυτότητας του πιστωτικού ιδρύματος και ειδικότερα της άδειας της Τράπεζας της Ελλάδος ή της λειτουργίας του μέσω του κοινοτικού διαβατηρίου σύμφωνα με το Ν. 2076/92 και τη δεύτερη συντονιστική τραπεζική Οδηγία 89/646/ΕΟΚ/15.12.89, β) πληροφορίες σχετικά με την ασφαλή διεξαγωγή των συναλλαγών μέσω του Διαδικτύου (μορφή και βαθμός της παρεχόμενης ασφάλειας).

ΣΤ. ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ ΧΟΡΗΓΗΣΕΩΝ

Δεν επιτρέπεται η είσπραξη οιασδήποτε προμήθειας στις πάσης φύσεως χορηγήσεις των πιστωτικών ιδρυμάτων. Κατ’ εξαίρεση επιτρέπεται η είσπραξη

i) προμήθειας οργάνωσης και διαχείρισης προκειμένου περί κοινοπρακτικών δανείων

ii) προμήθειας αδρανείας επί των μη αναληφθέντων ποσών πιστώσεων, ανεξάρτητα από τη μορφή χορήγησής τους.

Στην έννοια των πάσης φύσεως προμηθειών του παρόντος κεφαλαίου δεν εμπίπτουν οι αμοιβές για τις παρεχόμενες τυχόν ειδικές υπηρεσίες, εφάπαξ δαπάνες και τα έξοδα υπέρ τρίτων (πχ συμβολαιογραφικά, έξοδα εκτίμησης και ελέγχου τίτλων ακινήτου, εγγραφής υποθήκης κλπ).

Ζ. ΛΟΙΠΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

1. Τα πιστωτικά ιδρύματα γνωστοποιούν εγγράφως στην Τράπεζα της Ελλάδος (Δ/νση Νομισματικής Πολιτικής και Τραπεζικών Εργασιών) τον τρόπο εφαρμογής των διατάξεων της παρούσας Πράξης συμπεριλαμβανομένων και των μέτρων που λαμβάνουν για την αποτελεσματική εφαρμογή τους ανάλογα με το μέσο πληροφόρησης (πχ. Διαδίκτυο, Διαφήμιση, Κατάστημα). Η γνωστοποίηση των στοιχείων θα πραγματοποιηθεί, άπαξ, εντός τριών μηνών από τη θέση σε ισχύ της Πράξης αυτής. Μετά την πρώτη αυτή ενημέρωση της Τράπεζας της Ελλάδος η υποβολή στοιχείων θα πραγματοποιείται ετησίως (εντός του Ιανουαρίου) ή, σε κάθε περίπτωση, εφόσον υπάρχουν σημαντικές αλλαγές που αφορούν ιδίως τις διαδικασίες και τον τρόπο ή το περιεχόμενο ενημέρωσης των συναλλασσομένων.

2. Από την έναρξη ισχύος της παρούσας Πράξης καταργούνται:

α) Η ΠΔ/ΤΕ 1969/91 όπως ισχύει, που αφορά την ενημέρωση των συναλλασσομένων με τα πιστωτικά ιδρύματα για το ύψος των επιτοκίων, προμηθειών και παρεπόμενων εξόδων που καταβάλλουν και

β) η Εγκύκλιος Διοίκησης της Τράπεζας της Ελλάδος 21/24.10.95.

Οι διατάξεις της παρούσας Πράξης ισχύουν από 1 Ιανουαρίου 2003.

Από τις διατάξεις της παρούσας Πράξης δεν προκαλείται δαπάνη σε βάρος του Κρατικού Προϋπολογισμού.

Η Πράξη αυτή να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Ο Διοικητής

ΝΙΚΟΛΑΟΣ ΓΚΑΡΓΚΑΝΑΣ

ΑΠΟ ΤΟ ΕΘΝΙΚΟ ΤΥΠΟΓΡΑΦΕΙΟ